

SAG MIR, WIE ICH WAR



Positiv, negativ, neutral – mit dieser Beurteilung steht oder fällt bisher der Erfolg einer Auktion. Mit einer **Erweiterung des Bewertungssystems** möchte eBay nun mehr Transparenz schaffen. Und noch mehr Informationen bieten. Aber erst mal nur für die Käufer

■ Text: Claudia May, Foto: Markus Burke

Bisher ist das Bewertungssystem von eBay ein Griff nach den Sternen. Genauer: nach einem bunten Stern oder sogar einer Sternschnuppe. Wer 100 Bewertungspunkte erreicht, bekommt einen türkisfarbenen Himmelskörper, Anfänger starten mit einer gelben Sonne. Neben

den Sternen sind im Bewertungsprofil eines eBay-Nutzers alle positiven, neutralen oder auch negativen Bewertungen zu finden. Oft zusätzlich mit einem knappen Kommentar. Der Sinn des Ganzen: Die Handelspartner sollen sich schon vor einem möglichen Kauf einschätzen können. „Das ist genauso, als wie wenn ich

umziehe und den Nachbarn nach dem besten Arzt in meiner Umgebung frage“, sagt Axel Ockenfels, Professor für Volkswirtschaftslehre an der Universität Köln. Das Bewertungssystem ist für ihn nichts anderes als eine institutionalisierte Gerüchteküche. Der Ökonom weiß, wovon er spricht: Seit Jahren untersucht er den



1 DER HINWEIS auf die Änderungen im Bewertungssystem findet sich.

2 ALTE TRANSAKTIONEN können mit der neuen Suche gefunden werden.



[Startseite](#) | [Artikel bezahlen](#) | [Übersicht](#)

[Kaufen](#) [Verkaufen](#) [Mein eBay](#) [Treffpunkt](#) [Hilfe](#)

Neue Suche
[Erweiterte Suche](#)

Hallo lust_am_kaufen! ([Ausloggen](#).)

[Startseite](#) > [Gemeinschaft](#) > [Bewertungsportal](#) > [Bewertung abgeben](#)

Bewertung abgeben



Wir haben einige wichtige Änderungen im Bewertungssystem vorgenommen.

Damit Käufer noch genauere Angaben über ihre Käufererfahrungen bereitstellen können, haben wir ausführliche Verkäuferbewertungen eingeführt.

Zusätzlich zur [Gesamtbewertung für jede Transaktion](#) können Käufer die Genauigkeit der Artikelbeschreibung, das Kommunikationsverhalten, die Versandzeiten sowie die Versand- und Verpackungskosten der Verkäufer bewerten. Mehr zum Thema [ausführliche Verkäuferbewertungen](#).

[Eine Transaktion finden](#)

Geben Sie einen Mitgliedsn.

[Alle Transaktionen aufrufen](#)

Picknickkorb Fun für 4 Personen Farn/Bambus (190000372527)



Verkäufer: [lust am verkaufen](#) (1095 ★)

Endet: 02.05.07 20:10:48 MEZ

Bitte bewerten Sie die gesamte Transaktion. ?

Positiv Neutral Negativ Ich gebe meine Bewertung später ab

Bitte erläutern Sie: Noch 26 Zeichen möglich

Bewerten Sie den Verkäufer im Hinblick auf Einzelheiten der Transaktion. ?

Wie genau war die Artikelbeschreibung? ★★★★★ Sehr genau

Wie zufrieden waren Sie mit der Kommunikation mit dem Verkäufer? ★★★★★ Zufrieden

Wie schnell hat der Verkäufer den Artikel verschickt? ★★★★★ Sehr schnell

Wie angemessen waren die Versand- und Verpackungsgebühren? ★★★★★ Angemessen

Hinweis: Verkäufer können die von Ihnen abgegebenen ausführlichen Bewertungen nicht einsehen. Bitte bewerten Sie den Käufer nur hinsichtlich der Kriterien, die auf die Transaktion zutreffen.

6 BESCHREIBUNG DES ARTIKELS – War sie sehr ungenau (ein Stern) oder sehr genau (fünf Sterne)?

7 KOMMUNIKATION – Waren sie sehr zufrieden (fünf Sterne) oder sogar sehr unzufrieden (ein Stern)?

8 DAUER, bis das Päckchen ankam. War das sehr schnell (fünf Sterne) oder sehr langsam (ein Stern)?

9 VERSAND & VERPACKUNG – Waren diese sehr unangemessen (ein Stern) oder sehr angemessen (fünf Sterne)?

4 POSITIV, NEGATIV, NEUTRAL – Hat man hier sein Häkchen gesetzt, klappt das neue Bewertungssystem auf – allerdings nur beim Käufer. Der Verkäufer darf diese Punkte nicht bewerten.

3 EIN BILD erinnert nun an den Kaufvorgang, der bewertet werden soll. So kann man sich auch ältere Auktionen wieder gut ins Gedächtnis rufen.

5 VIER KATEGORIEN gilt es jetzt zu bewerten. Der Käufer darf jeweils bis zu fünf Sterne vergeben. Er bleibt dabei anonym. Der Verkäufer sieht nur den Durchschnittswert aller abgegebenen Beurteilungen. Und erst wenn jeweils zehn Kritiken abgegeben wurden, erscheint die Sternenskala überhaupt.



[Startseite](#) | [Artikel bezahlen](#) | [Übersicht](#)

Neue Suche
[Erweiterte Suche](#)

[Kaufen](#) [Verkaufen](#) [Mein eBay](#) [Treffpunkt](#) [Hilfe](#)

Hallo lust_am_kaufen! ([Ausloggen](#).)

[Startseite](#) > [Gemeinschaft](#) > [Bewertungsportal](#) > [Bewertungsprofil](#)

Bewertungsprofil

lust am verkaufen (1095 ★) mich

[Mit Mitglied Kontakt aufnehmen](#)

[Angebote aufrufen](#)

[eBay Shop](#)

[Weitere Optionen](#) ▾

Mitglied seit 24.10.01 in Deutschland

Bewertungspunktestand: 1095
 Positive Bewertungen: **100%**
 eBay-Mitglieder, die mich positiv bewertet haben: 1095
 Mitglieder, die mich negativ bewertet haben: 0
 Alle positiven Bewertungen: 1230
 Mehr zum Thema [Berechnung von Bewertungspunkten](#)

Aktuelle Bewertungen (letzte 12 Monate)			
	1 Monat	6 Monate	12 Monate
Positiv	69	146	320
Neutral	0	0	0
Negativ	0	0	0

Detaillierte Verkäuferbewertung (letzte 12 Monate)		
Kriterium	Durchschnittliche Bewertung	Anzahl der Bewertungen
Artikel wie beschrieben	★★★★★	69
Kommunikation	★★★★★	69
Versandzeit	★★★★☆	65
Versand- und Verpackungsgebühren	★★★★★	65

[Bewertung als Verkäufer](#)

[Bewertung als Käufer](#)

[Alle Bewertungen](#)

[Für andere Mitglieder abgegebene Bewertung](#)

Bewertung einvernehmlich zurückgenommen: 0

Gebotsrücknahme (in den letzten 12 Monaten): 1

Zeitraum:

1230 Bewertungen erhalten

Seite 1 von 4

Bewertung / Artikel	Von Käufer / Preis	Datum / Uhrzeit
Super Abwicklung !!! Alles bestens !!! Gerne wieder !!! Klebebuchstaben selbstklebende Buchstaben + Zahlen (Nr.320040605749)	hasi77 (12 ★) EUR 1,99	30.04.07 13:41 Artikel aufrufen

1 STAND DER PUNKTE –
 Für jede positive Bewertung gibt es genau wie bisher einen Punkt. Kommen sie vom selben Nutzer, wird auch bei mehreren Transaktionen nur eine Bewertung gezählt.

2 EIN KOMMENTAR
 ergänzt wie gewohnt die Bewertungen einer getätigten Transaktion.

3 DIE NEUEN DETAILS
 werden im Bewertungsprofil angezeigt. Die Bewertung ist für den Käufer optional, er kann auch weniger als vier Kategorien bewerten.

4 AUS ALLEN ABGEGEBENEN BEWERTUNGEN
 wird der Durchschnitt auf der neuen Sternenskala errechnet. Fünf Sterne sind für einen Verkäufer zu erreichen.

Online-Marktplatz eBay. Damit das Bewertungssystem in Zukunft noch besser funktioniert, wird es jetzt erweitert - nach Vorschlägen von Ockenfels. Immerhin ist das alte schon über zehn Jahre alt. Im neuen System, das seit Ende April in allen eBay-Ländern verwendet wird, kann ein Käufer die Transaktion zusätz-

lich in vier Kategorien bewerten. Bis zu fünf Sterne können für die Artikelbeschreibung, die Kontaktaufnahme nach dem Zuschlag, die Versanddauer und die Kosten für Verpackung und Versand abgegeben werden. Erst wenn zehn Kritiken eingegangen sind, wird der Durchschnittswert jeder Kategorie angezeigt. Welcher

Käufer wie bewertet hat, ist dann nicht mehr nachvollziehbar. Nicht alle Kategorien müssen bewertet werden. Wenn beispielsweise ein Klingelton ersteigert wird, ist es überflüssig, die Verpackung zu beurteilen. „Mit den Erweiterungen wollen wir erreichen, dass sich mehr Nutzer am Feedback beteiligen. Und dass der

Informationsgehalt größer wird", erklärt Ockenfels. Auch sogenannte Rachebewertungen könnten mit der Erweiterung umgangen werden. „Es gab Käufer, die auch bei relativ schlechten Erfahrungen eine positive Bewertung abgegeben haben - oder einfach gar keine“, weiß Ockenfels, „sie waren besorgt, als Antwort auch eine negative Kritik zu bekommen.“

Denn eine negative Beurteilung ist immer ein Makel im Profil des Nutzers - schließlich geht es um den guten Ruf. Einige Nutzer gehen sogar so weit, ihre Bewertungen zu manipulieren, indem sie beispielsweise fremde Konten kapern und mit deren Hilfe ein falsches Vertrauen aufbauen (siehe Seite 134).

Besonders für professionelle Händler ist

„Jede anonyme Community braucht ein Mindestmaß an Vertrauenswürdigkeit“

eine gute Reputation wichtig, denn sie bedeutet bares Geld. Doch Verkäufer dürfen ihre Käufer nicht mit dem neuen System bewerten. „Was soll der Verkäufer denn noch zusätzlich bewerten, wenn der Käufer wie vereinbart die Rechnung beglichen hat?“, fragt Ockenfels. Mit der Zahlung endet die Pflicht des Käufers. Ganz ohne Bewertungssystem funktioniert eBay übrigens nicht. Wissenschaftler Ockenfels hatte es in einem Laborversuch einfach abgeschaltet. Schon nach wenigen Transaktionen ging nichts mehr - die Nutzer zweifelten an der Verlässlichkeit ihrer Handelspartner. „Jede anonyme Community braucht ein Mindestmaß an Vertrauenswürdigkeit“, erklärt er. Das weiß auch eBay - das Bewertungssystem soll weiter ausgebaut werden. Und das nicht erst wieder nach zehn Jahren. •

DER KÄUFER

„RACHEBEWERTUNGEN SIND DOCH UNSINNIG“

Germar Koschel aus München ist Stammkunde bei eBay. Als „gwkoschel“ ist er stets auf Schnäppchenjagd.

„Ich habe einmal einen Massagesessel aus der Schweiz ersteigert. Der war völlig anders, als es in der Artikelbeschreibung stand. Er hatte nur drei statt wie angegeben acht Motoren. Also habe ich ihn zurückgeschickt. Ich musste über einen Monat meinem Geld hinterherlaufen, da ein Umtausch nicht möglich war. Denn Sessel wie in seiner eigenen Artikelbeschreibung hatte der Händler gar nicht. Auf meinen Versandkosten bin ich sitzen geblieben - das waren immerhin 80 Euro. Ich habe den Händler dann negativ bewertet. Sofort kam eine Mail: ‚Wenn Sie die Bewertung nicht innerhalb von einer Stunde zurückziehen, bewerten wir Sie auch negativ.‘ Deswegen finde ich es gut, dass ich in der Erweiterung des Bewertungssystems anonym bleibe. Diese Rachebewertungen sind doch unsinnig. Wenn ich als Käufer zufrieden bin, bewerte ich auch positiv. Meist sind es Verkäufer, die etwas nicht einhalten, und wenn der Käufer dann kritisiert, wird er zu Unrecht schlecht bewertet. Besonders der Punkt Versand und Verpackung gefällt mir. Dann kommt so was wie mit den Transportkosten bei mir hoffentlich nicht mehr vor. Was allerdings noch verbesserungswürdig ist: Man müsste negative Bewertungen streichen lassen können. Bisher verlaufen viele Beschwerden bei eBay einfach im Sand.“

DER VERKÄUFER

„LEIDER GIBT ES IMMER SCHWIERIGE KUNDEN“

Ronald Prinzlau aus Hamburg ist als „pirate-hamburg“ bei eBay unterwegs. Er handelt überwiegend mit Kleidung.

„Bisher finde ich das Bewertungssystem völlig überflüssig. Weil einfach keine ehrlichen Bewertungen gemacht werden. Jeder hat doch Angst, wenn er eine schlechte Note gibt, nach dem ‚Wie du mir, so ich dir‘-Prinzip auch eine negative Kritik zu kassieren. Und leider gibt es immer schwierige Kunden. Eine Dame ersteigerte bei uns für knapp fünf Euro einen Tanga und bat uns, den nicht versichert zu versenden. Nur um drei Euro zu sparen. Wir haben sie einige Male darauf hingewiesen, dass das keine gute Idee ist, weil leider oft etwas verloren gehen kann. Sie bestand trotzdem darauf. Und natürlich passierte genau das, was zu erwarten war: Die Sendung ging verloren. Dann war das Geschrei groß, uns wurde sogar vorgeworfen, wir hätten die Ware einfach unterschlagen. Solche Leute können einem dann das ganze Bewertungsprofil kaputt machen, und das ist für einen Händler mehr als ärgerlich. Mit der Erweiterung des Bewertungssystems wird sich meiner Meinung nach kaum etwas ändern. Auch dort wird es zufriedene Kunden geben und solche, die über alles meckern - egal was man tut. Ich hoffe nur, dass die Masse der Nutzer das neue System verantwortungsvoll nutzt. Und zwar als Instrument, um die guten von den schlechten eBay-Verkäufern zu unterscheiden.“